

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LAS BIBLIOTECAS DIGITALES

Julio Arévalo Molina^{1*}; Antonio L. Galán Gall¹;
Oscar Fernández Olalde²; José Luis Rivera Hernández¹;
Universidad de Castilla-La Mancha
(Biblioteca Universitaria¹, Centro de Estudios CLM²)
AV. Camilo José Cela S/N 13071 Ciudad Real
Tlf.: 902 204 100 Fax: 902 204 130 e-mail: julio.arevalo@uclm.es

Resumen: Una biblioteca se define tanto por sus fondos como por sus servicios y el personal responsable de los mismos. Sin embargo, cuando se habla de Bibliotecas Digitales suele omitirse cualquier mención a los servicios. Se tratan los servicios que se pueden ofrecer desde una Biblioteca Digital, se realiza un estudio comparativo de los servicios ofrecidos actualmente por algunas de estas bibliotecas y se comenta el caso de la Biblioteca Digital de la UCLM.

1. Introducción

Angela Sorli y José Antonio Merlo en un artículo publicado en la Revista Española de Documentación Científica decían que "Es posible definir *Biblioteca Digital* como una colección de documentos electrónicos convenientemente organizada y dispuesta para su uso" (1). Esta definición se adecua a determinados proyectos iniciales de digitalización que, sin duda, son el germen de lo que hoy se está haciendo en multitud de organizaciones y desde perspectivas muy distintas, que en gran parte de los casos pretenden trascender el concepto de biblioteca basado en el documento, para alcanzar el más actual, basado en servicios al usuario.

A lo largo de la década de los 90 vemos aparecer colecciones como la estadounidense *American Memory*(2) o la francesa *Gallica*(3) que tendrán su reflejo en castellano en otros proyectos como la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes(4), la Biblioteca Virtual Juan Luis Vives(5) y en proyectos de menor envergadura, aunque no por ello de menor interés, dedicados en ocasiones a la obra de un único autor, como es el caso de la dedicada a Sor Juana Inés de la Cruz(6), de la que es responsable el Dr. Wolf Lustig, o la dedicada a la obra de Gonzalo de Berceo(7) y mantenida por Pedro Benito Somalo.

Todas ellas y muchas más, merecedoras del nombre de Biblioteca, en tanto se atienen a los aspectos básicos que Sorli y Merlo destacan en su artículo: Colección, organización y difusión.

Una vez consolidados los primeros proyectos de digitalización, y desde el momento en que estos son accesibles al gran público, debemos plantearnos, sin embargo, el gran cambio que en las últimas décadas se ha dado en el concepto de biblioteca, y que ha consistido en desviar la atención que hasta los años 70 y 80 se centraba en las colecciones, hacia otro tipo de cuestiones como son fundamentalmente los servicios dirigidos al usuario.

Si las Bibliotecas Virtuales actuales quieren participar de ese cambio conceptual, deben adaptarse al mismo asumiendo nuevos retos, concretamente en la oferta de servicios, muchos de los cuales se vienen ofreciendo desde hace tiempo desde las páginas web de instituciones varias (generalmente Bibliotecas Universitarias y de Investigación), aunque no siempre de una forma organizada e integrada.

Si nos atenemos a las definiciones tradicionales de biblioteca, nos podemos encontrar con versiones muy distintas, según incidan en unas cuestiones o en otras, así, por ejemplo, la norma UNE 50-113-92, sobre Conceptos básicos de Información y Documentación la define como: "Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta", lo que vendría a ser una definición conservadora, frente a la definición de la ALA que define la biblioteca como "Una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo fin es ayudar a los usuarios a transformar la información en conocimiento." Partiendo de ellas y echando un vistazo rápido sobre los servicios ofrecidos por estas bibliotecas, nos encontramos, de modo muy general, con tres casos:

- Bibliotecas que ofrecen únicamente acceso a determinadas colecciones de documentos, más cerca de la definición UNE que de la ALA.
- Bibliotecas tradicionales que ofrecen determinados accesos y servicios electrónicos a sus usuarios, de forma no integrada.
- Bibliotecas que, aun estando concebidas en ocasiones como complemento de las tradicionales, poseen vocación integradora e intentan ofrecer documentos y

servicios desde un único acceso, que están en la línea de la definición más actual en la que documentos, personal y servicios son elementos complementarios para un fin común.

2. Servicios

Lógicamente, los servicios que se ofrecen en una biblioteca dependerán de los fines y posibilidades de la misma, del tipo de centro de que se trate, etc. Si cuando se trata de bibliotecas tradicionales solemos acudir a diferentes clasificaciones que tienen en cuenta su carácter o su dependencia, algo semejante podemos hacer con las digitales.

Con el fin de partir de un esquema definido dentro de la gran variedad con la que podíamos encontrarnos, nos hemos centrado en las ofertas virtuales o digitales de las Bibliotecas Universitarias españolas, dado que la semejanza de fines, usuarios, fondos e incluso medios en muchas ocasiones, nos permitían realizar un estudio más homogéneo.

Así, los servicios que habitualmente se vienen prestando en estas, podemos clasificarlos en cinco grandes grupos y definirlos conforme al siguiente esquema:

- ? Información General: horarios, directorio, reservas de sala de trabajo, normativa, FAQs, guías, noticias, sugerencias
- ? Préstamo: interbibliotecario, reservas, renovaciones de préstamos, consulta de préstamos
- ? Acceso: alerta informativa, formación de usuarios, DSI, catálogos, bases de datos, revistas electrónicas, sumarios electrónicos, información bibliográfica
- ? Adquisiciones: solicitud en línea, desideratas, consulta del proceso de compra, información económica, boletín de novedades
- ? Otros servicios: exposiciones virtuales, recursos temáticos, bibliografía recomendada

El desafío con el que las Bibliotecas Digitales se encuentran en la actualidad, es el de trasladar este esquema, u otros semejantes al ámbito de los servicios en línea. Las posibilidades son enormes, puesto que el empleo de redes, tanto universales (Internet) como internas (Intranets), nos permiten ofrecer servicios fuera de su entorno habitual con las ventajas que ello conlleva: rapidez, comodidad del usuario, descongestión de las

bibliotecas, rentabilización de recursos y superación de barreras. No podemos, sin embargo, olvidar las limitaciones con que nos encontramos: problemas legales de acceso al documento, necesidades de personal especializado, adquisición de software y hardware, etc.

3. Estudio comparativo de servicios digitales.

El objetivo principal que se ha perseguido a la hora de realizar el estudio comparativo es conocer los servicios digitales que ofrecen algunas bibliotecas universitarias españolas.

Para ello, la metodología empleada se ha basado en la consulta de las distintas páginas web de las universidades seleccionadas. Previamente a la consulta, se ha establecido una tipología de servicios bibliotecarios siguiendo el esquema establecido anteriormente.

A partir del mismo, se eligieron varias bibliotecas universitarias españolas que, por sus características respondían al objetivo inicial del estudio: conocer las bibliotecas que ofrecen servicios digitales y qué tipos de servicios ponen a disposición de los usuarios. Se ha optado por incluir, tanto las que podemos definir como bibliotecas de marcado carácter histórico por su dilatada tradición universitaria, como aquellas de creación reciente. De igual modo, se ha decidido incluir bibliotecas de diversas áreas geográficas porque, si bien, casi todas han emprendido el camino hacia la digitalización de fondos y servicios, no todas avanzan con la misma celeridad.

Obviamente, nuestra tarea termina allí donde aparecen las intranets corporativas. Actualmente las intranets son utilizadas en las universidades como una nueva forma de comunicación y organización de actividades donde encontramos servicios que se ofrecen exclusivamente para usuarios pertenecientes a esa institución (procedimientos de trabajo, formación de personal, documentos estratégicos, etc.). En realidad, la Intranet es un instrumento básico de gestión del conocimiento, una red de ordenadores que utilizan los miembros de una institución para compartir recursos, información y conocimientos. En este sentido, las intranets deben integrarse e interrelacionarse con el web de la biblioteca al existir numerosos recursos digitales a los que únicamente pueden acceder los miembros de esa institución (revistas electrónicas, bases de datos bibliográficas, etc.).

El resultado ha sido el cuadro que se incluye como figura 1, y de cuyo análisis podemos extraer una serie de datos o aspectos a destacar:

- ? Los servicios más habituales que estas bibliotecas ofrecen son: horarios, directorio, normativas sobre la biblioteca, posibilidad de solicitud en línea, peticiones de préstamo interbibliotecario, consulta de préstamos personales, posibilidad de realizar reservas a través del OPACWEB, consultas al catálogo, accesos a bases de datos y revistas electrónicas (intranets), desideratas, boletines de novedades y elaboración de recursos temáticos.
- ? En cuanto a la oferta de recursos propios y ajenos, hay que diferenciar las meras recopilaciones de enlaces a páginas externas a la biblioteca y la elaboración de recursos temáticos sobre fondos y servicios que pertenecen a la biblioteca o universidad donde se encuentren. En este sentido, hay que mencionar los sumarios electrónicos, diferenciando aquellos elaborados por las propias bibliotecas (Compludoc, Base de datos de sumarios del CBUC, etc.) de otros sumarios realizados por los distribuidores de revistas (Swets, Ebsco, etc.). Podemos afirmar que, aunque el grueso de las ofertas se basa en productos comerciales contratados por las bibliotecas, cada vez el número de recursos producidos por estas es mayor.
- ? Hay una serie de servicios que consideramos que se deben potenciar: servicios de adquisiciones, guías interactivas, exposiciones virtuales, recursos temáticos propios, DSI y alerta informativa (servicios personalizados), integración de aplicaciones bibliotecarias y de gestión administrativa.

4. Servicios de la Biblioteca Digital de la UCLM.

Actualmente las bibliotecas de la UCLM ofrecen una amplia gama de servicios a través de su página web(8). Su funcionalidad se basa en tres pilares fundamentales:

- ? Las posibilidades que ofrece Absys dada su clara orientación hacia el Web
- ? La Intranet corporativa como instrumento de gestión del conocimiento
- ? La integración de diferentes aplicaciones informáticas en aras de ofrecer servicios personalizados a usuarios de la UCLM

5. Conclusiones

Las bibliotecas en general y las bibliotecas digitales en particular son organizaciones de servicios.

El concepto de biblioteca digital está cambiando desde un concepto basado en la “colección” a otro que también hace referencia a su organización, personal, servicios, etc.

Los servicios digitales de las bibliotecas universitarias españolas, ofrecidos de una u otra forma, son muy similares. Se detectan carencias generalizadas en servicios como el de adquisiciones, guías interactivas, exposiciones virtuales, servicios personalizados de alerta informativa e integración de aplicaciones bibliotecarias y de gestión administrativa.

En el caso concreto de las bibliotecas de la Universidad de Castilla-La Mancha, se trabaja en la línea marcada por el concepto de desarrollo en paralelo de colecciones y servicios digitales.

- (1) Ángela Sordi Rojo y José Antonio Merlo Vega. "Bibliotecas digitales (I): colecciones de libros de acceso público. En: Revista Española de Documentación Científica. Vol. 23, nº 1, enero-marzo de 2000
- (2) <http://memory.loc.gov>
- (3) <http://gallica.bnf.fr>
- (4) <http://www.cervantesvirtual.com>
- (5) <http://lluisvives.com>
- (6) <http://www.uni-mainz.de/~lustig/texte/antologia/sorjuana.htm>
- (7) <http://www.geocities.com/urunuela1/berceo/berceo1.htm>
- (8) <http://www.uclm.es>

SERVICIOS / UNIVERSIDADES		UCLM	Carlos III	P. Fabra	Alicante	Complutense	UNED	Jaume I	Salamanca	Zaragoza	Almería	Málaga	Extremadura	La Coruña	Burgos
Información General	Horarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Directorio	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
	Reservas de sala de trabajo			X	X										
	Normativa	X	X	X	X		X				X		X	X	X
	FAQS	X	X				X				X				
	Guías	X	X								X				
	Noticias	X	X	X	X	X	X	X	X		X				
	Sugerencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Préstamo	Interbibliotecario	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
	Reservas	X	X	X			X							X	X
	Renovaciones de préstamos	X	X	X	X		X				X			X	
	Consulta de préstamos	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X
Acceso	Alerta informativa	X									X				
	Formación de usuarios		X	X	X	X	X				X	X		X	X
	DSI	X													
	Catálogos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Bases de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Revistas electrónicas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Sumarios electrónicos		X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	
	Información bibliográfica		X	X	X	X	X	X	X		X			X	X
Adquisiciones	Solicitud en línea	X			X	X	X	X	X						X
	Desideratas	X	X	X	X	X		X	X						
	Consulta del proceso de compra	X	X					X							
	Información económica	X													
	Boletín de novedades	X	X	X	X	X			X			X	X	X	X
Otros servicios	Exposiciones virtuales	X				X									
	Recursos temáticos	X	X	X		X	X	X		X	X			X	
	Bibliografía recomendada	X	X	X	X		X		X	X					

Fig. 1